



Digital Finans 2019

PREVIEW



**Vil du købe rapporten eller
høre mere om FW Insight?**

Kontakt vores salgsafdeling på **7171 7428**
eller send en mail til finanswatch@infowatch.dk

w Wilke **FW**INSIGHT

Det indeholder rapporten

Her kan du læse mere om, hvad rapporten Digital Finans 2019 indeholder.

Forord

Hvorfor har vi lavet undersøgelsen og kåringen af årets digitale finansvirksomhed?

Metode

Udførlig beskrivelse af metoden bag årets digitale finansvirksomhed.

Overordnede resultater:

Store pengeinstitutter

Rangeringer af de største pengeinstitutter. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger og den samlede rangering samt begrundelser for vinderne.

Overordnede resultater:

Mellemstore pengeinstitutter

Rangeringer af de mellemstore pengeinstitutter. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger og den samlede rangering samt begrundelser for vinderne.

Overordnede resultater:

Forsikringselskaber

Rangeringer af de største forsikringselskaber. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger og den samlede rangering samt begrundelser for vinderne.

Overordnede resultater:

Pensionsselskaber

Rangeringer af de største pensionsselskaber. Se detaljerede rangeringer af de bedste digitale kundeløsninger og den samlede rangering samt begrundelser for vinderne.

De bedste digitale løsninger

Hvem har den bedste netbank, mobilbank, hjemmeside og personlige 'Min side'? Og hvem bliver opfattet som de mest innovative virksomheder i sektoren?

Danskerne om finansvirksomhedernes brug af data

Hvilke interne og eksterne data synes danskerne, at finansvirksomhederne må anvende, når de rådgiver og giver kunderne tilbud og anbefalinger?

Kundernes holdning til finansvirksomhedernes digitale løsninger

Hvordan er tilfredsheden på tværs af finansvirksomhederne med blandt andet netbank, mobilbank, personlig 'Min side', hjemmesider og digital kommunikation.

Finansvirksomhederne om deres arbejde med digitalisering

Præsentation af resultaterne af finansvirksomhedernes indberetninger om deres digitale strategi, anvendelse af data samt virksomhedens arbejde med robot proces-automatisering og kunstig intelligens.



Indhold

| | |
|---|----|
| Forord | 02 |
| SEKTION 1 | |
| Metode | 03 |
| SEKTION 2 | |
| Overordnede resultater: Store pengeinstitutter | 09 |
| SEKTION 3 | |
| Overordnede resultater: Mellemstore pengeinstitutter | 14 |
| SEKTION 4 | |
| Overordnede resultater: Forsikringselskaber | 18 |
| SEKTION 5 | |
| Overordnede resultater: Pensionsselskaber | 22 |
| SEKTION 6 | |
| De bedste digitale løsninger | 26 |
| SEKTION 7 | |
| Danskerne om finansvirksomhedernes brug af data | 33 |
| SEKTION 8 | |
| Kundernes holdning til finansvirksomhedernes digitale løsninger | 44 |
| SEKTION 9 | |
| Finansvirksomhederne om deres arbejde med digitalisering | 53 |



Forord

Du sidder med rapporten Digital Finans 2019, der indeholder den største kortlægning af den digitale transformation i den danske finanssektor. Dette er den fjerde udgave af rapporten, der udgives i et samarbejde mellem FinansWatch og Wilke.

Undersøgelsen bag rapporten giver anledning til kåringen af Årets Digitale Finansvirksomhed. Det er en årligt tilbagevendende begivenhed, som vi udvikler løbende. Formålet er at trænge ned under buzzwords og floskler og kigge på den digitale substans i finanssektoren.

Undersøgelsen er designet af FinansWatch og Wilke med input fra et bredt sammensat advisory board bestående af digitalt ansvarlige fra finanssektoren og eksterne eksperter. Den indeholder både en vurdering af finansvirksomhedernes digitale kundeløsninger samt virksomhedernes interne digitale processer.

Næsten 4.000 besvarelser fra kunder i de største finansvirksomheder, ekspertvurderinger af de digitale kundeløsninger og indberetninger fra de ansvarlige for det digitale område i de største finansvirksomheder bidrager til undersøgelsen. Metoden er grundlæggende den samme som i 2018. Der er dog foretaget justeringer på basis af tilbagemeldinger på sidste års rapport.

Ud over selve rangeringen af de finansielle virksomheder indeholder nærværende rapport også en måling af danskernes holdning til finansvirksomhedernes brug af interne og eksterne data, en detaljeret gennemgang af kundernes vurdering af selskabernes digitale løsninger samt et indblik i finansselskabernes arbejde med digitale strategier.

Rapporten er en del af FinansWatchs videntilbud, FW Insight, der indeholder en række undersøgelser af og tilhørende arrangementer om forretningskritiske spørgsmål i den finansielle sektor.

God læselyst.



Jens Ruskov
Chefanalytiker
Watch Medier

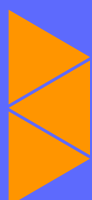


Kamilla Korsgaard Svane
Head of Financial
Services & Partner, Wilke

Metode

HVILKE FINANSVIRKSOMHEDER ER MED?

I undersøgelsen bag kåringen af Årets Digitale Finansvirksomhed indgår som udgangspunkt de 25 største pengeinstitutter i Danmark målt på udlånet i 2018 samt de ni største forsikringselskaber og de 14 største pensionselskaber i Danmark målt på markedsandele i 2018 oplyst af Forsikring & Pension. Pengeinstitutterne er inddelt i to grupper: Store pengeinstitutter og mellemstore pengeinstitutter, hvor store pengeinstitutter er defineret som de otte største målt på udlånet.



For en række af disse virksomheder har det ikke været muligt at skaffe data for en eller flere af de tre delundersøgelser, som undersøgelsen består af. Følgende virksomheder indgår i rangeringerne:

| Store pengeinstitutter | Mellemstore pengeinstitutter | Forsikringselskaber | Pensionselskaber |
|------------------------|------------------------------|-------------------------|---|
| Arbejdernes Landsbank | Alm. Brand Bank | Alm. Brand | AP Pension |
| Danske Bank | BankNordik | Codan | Danica Pension |
| Handelsbanken | Danske Andelskassers Bank | GF Forsikring | Industriens Pension |
| Jyske Bank | Den Jyske Sparekasse | Gjensidige Forsikring | Juristernes & Økonomernes Pensionskasse |
| Nordea | Djurslands Bank | If | Lærernes Pension |
| Nykredit Bank | Fynske Bank | Købstædernes Forsikring | MP Pension |
| Spar Nord Bank | Jutlander Bank | LB Forsikring | PBU (Pædagogernes Pension) |
| Sydbank | Lægernes Bank | Topdanmark | PenSam |
| | Lån & Spar Bank | Tryg | PensionDanmark |
| | Middelfart Sparekasse | | PFA Pension |
| | Ringkjøbing Landbobank | | PKA |
| | Skjern Bank | | Sampension |
| | Sparekassen Kronjylland | | Topdanmark Livsforsikring |
| | Sparekassen Sjælland-Fyn | | Velliv |
| | Sparekassen Thy | | |
| | Sparekassen Vendsyssel | | |
| | Vestjysk Bank | | |

Sådan fandt vi frem til årets digitale finansvirksomheder

Kåringen af årets digitale finansvirksomhed er baseret på en grundig undersøgelse af de danske finansvirksomheders digitale performance. Digital performance er i denne undersøgelse vurderet ved at betragte virksomhedernes digitale performance både internt og eksternt. Internt ved at vurdere virksomhedernes digitale strategi, kunde- og forbrugerindsigt, samt automatisering og flow af interne kerneprocesser. Eksternt ved at undersøge virksomhedernes digitale kundeløsninger, f.eks. netbank, apps, hjemmeside, sociale medier mv.

Kåringerne



ÅRETS DIGITALE FINANSVIRKSOMHED



BEDSTE DIGITALE KUNDELØSNING

Der bliver i alt uddelt to priser for hver af de fire virksomhedsgrupper. Prisen 'Bedste digitale kundeløsning' bliver givet til de virksomheder, der på baggrund af kundernes og eksperternes vurdering klarer sig bedst på følgende områder: Netbank/'Min side', Mobilbank/'Min side' på telefonen, Hjemmesiden, Kommunikation, Sociale medier og Innovation. Prisen 'Årets digitale finansvirksomhed' bliver givet til de virksomheder, der klarer sig bedst i forhold til de digitale kundeløsninger, og som foruden har det bedste interne digitale setup.

Bedste digitale kundeløsning



Netbank
'Min side'



Mobilebank
'Min side'
på telefonen



Hjemmeside



Kommunikation



Sociale
medier



Innovation

Prisen for bedste digitale kundeløsninger bygger på to undersøgelser; en kundeundersøgelse og en ekspertvurdering.

Kundeundersøgelsen består af 3.992 interview med kunder i de udvalgte banker, forsikringselskaber og pensionselskaber. Undersøgelsen er gennemført i perioden 30. januar- 22. februar 2019, primært blandt respondenter i Wilkes eget online-panel, suppleret med kundelister fra deltagende virksomheder. Alle de virksomheder, der deltager i denne undersøgelse har haft muligheden for at indlevere kundelister. Dette tilbud har nogle virksomheder benyttet sig af, og deres kundelister er således taget i brug, hvis antallet af respondenter for den givne virksomhed ikke har været af en tilfredsstillende størrelse.

Ekspertvurderingen består af en objektiv vurdering af de digitale kundeløsninger for banker, forsikringselskaber og pensionselskaber. Ekspertvurderingen er udført af Wilkes eksperter med vejledning fra digitale it-eksperter.

De overordnede vurderingskriterier i de to undersøgelser består af følgende målepunkter:

Netbank/Mobilbank og personlig 'Min side'

Kundeundersøgelsen har vurderet følgende målepunkter:

- Nem at anvende
- Overskuelig at anvende
- Hurtig og effektiv at anvende
- Dækker i høj grad mine behov som kunde
- Giver mig den information, som jeg har brug for
- Er personligt tilpasset til mig
- Jeg har oplevet et teknisk problem, så jeg måtte kontakte virksomheden

Mens ekspertvurderingen vurderer:

- Login-muligheder
- Overskuelighed af forsiden
- Mulighed for overblik af primære kundebehov (eksempelvis posteringer, policer, pensionsopsparing)
- Overblik af tidligere kontakter
- Kontaktoplysninger og -muligheder
- Funktioner vurderet på funktionalitet og brugervenlighed (eksempelvis forbrugsoversigt, skadeanmeldelse, ændring af pensionsopsparing)
- Fortolkningen af data (via ikoner, billeder og farver)
- Anbefalinger til services og handlinger
- Visuel identitet på tværs af kanalerne

Hjemmeside

Virksomhedernes hjemmeside har kunderne vurderet på følgende målepunkter:

- Kunderne finder hurtigt og nemt den information, som de søger
- Indeholder tilstrækkelig og relevant information
- Overskuelighed

Mens eksperterne vurderer hjemmesiden ud fra:

- Førstehåndsindtrykket af forsiden
- Overskuelighed og mulighed for overblik
- Gjort ekstra opmærksom på hjælpefunktioner
- FAQ
- Kontaktmuligheder
- Funktioner vurderet på synlighed, funktionalitet og brugervenlighed (eksempelvis spærring af kort, kaskoforsikring, guide til ny pensionskunde efter arbejdsgiverskifte)
- Informationsstruktur

Kommunikation

Den digitale kommunikation, som kunderne modtager fra virksomhederne eksempelvis på mail, sms, chat eller video, er af kunderne vurderet på følgende målepunkter:

- Kan altid komme hurtigt i kontakt via digitale muligheder (mail, sms, chat, video)
- Den digitale kommunikation/information er altid tilpasset personligt
- Den digitale kommunikation/information er altid relevant
- Den digitale kommunikation/information er altid nem at forstå, så yderligere kontakt for nærmere information ikke er nødvendig
- Altid et hurtigt svar ved digital kontakt
- Altid opdateret omkring kundens situation og tidlige henvendelser
- Effektiv til at hjælpe kunden ved digital kontakt

Virksomhedernes digitale kommunikation er af eksperterne testet i forhold til ikke-kunder. Det er vurderet ud fra følgende vurderingspunkter, der viser, hvor nemt nye kunder kan komme digitalt i kontakt med virksomhederne.

- Chatfunktion (gjort ekstra opmærksom på chatfunktion)
- Svartid ved chat
- Relevant svar ved chat
- Kundeservicemail (gjort ekstra opmærksom på mail)
- Svartid ved kontakt
- Relevant på mail

Sociale medier

Virksomhedernes tilstedeværelse på sociale medier er udelukkende vurderet af eksperterne og er målt med primært afsæt i Facebook ud fra følgende målepunkter:

- Antal opslag i en tre-måneders periode relativt til virksomheden med størst antal opslag
- Antal følgere relativt til virksomheden med størst antal følgere
- Gennemsnitlige antal reaktioner på de sidste tre måneders opslag relativt til virksomheden med største gennemsnitligt antal reaktioner
- Gennemsnitlige antal delinger af de sidste tre måneders opslag relativt til virksomheden med største gennemsnitlige antal delinger
- Gennemsnitlig svartid på to separate forespørgsler sendt som privat besked på Facebook relativt til svartiden for virksomheden med den hurtigste svartid
- Aktiv på Twitter
- Aktiv på LinkedIn

Vurderingen af ovenstående, samt kundernes opfattelse af, hvor innovativt det pågældende selskab er, danner basen for den samlede digitale kundeløsningsscore. I scoringen er der taget højde for, at alle målepunkter ikke er lige vigtige for den samlede kundeoplevelse af virksomhedens digitale performance.

Årets digitale finansvirksomhed



Kåringen af årets digitale finansvirksomhed bygger dels på resultaterne for bedste digitale kundeløsninger og dels resultaterne for interviewene med den ansvarlige for den digitale strategi i de deltagende virksomheder.

Det betyder i praksis, at årets digitale finansvirksomhed bliver kåret på baggrund af målepunkterne beskrevet under digitale kundeløsninger plus de tre overordnede vurderingskriterier: Digital strategi, kunde- og forbrugerindsigt samt deres arbejde med robot proces-automatisering og kunstig intelligens.

De tre overordnede vurderingskriterier fra det interne interview består af følgende målepunkter:

Den digitale strategi:

- Selve strategien (nytænkning, forankring i kundedata og automatisering, markedsambition og -position)
- Medarbejder- og ledelseskompetencer samt omstillingsparathed i forhold til indfrielse af strategi
- Internt kendskab til den digitale strategi

Kunde- og forbrugerindsigter:

- Registrering af digitale og ikke-digitale kundekontakter og oplysninger herfra
- Fuldt indblik i kundehistorik
- Optimering af digitale kundekanaler på baggrund af kundeanalyser
- Anvendelse af interne, eksterne og big data-analyser til identificering af forretningsmuligheder

Virksomhedernes arbejde med robot proces-automatisering og kunstig intelligens:

- Vurdering af kerneprocessers automatisering i hhv. bank, forsikring og pension
- Implementering af kunstig intelligens i forbindelse med procesautomatisering
- Effektiviseringseffekter efter implementering af kunstig intelligens

OVERORDNEDE RESULTATER:

Store pengeinstitutter

Kåringen af Årets Digitale Finansvirksomhed er opdelt i fire kategorier: store pengeinstitutter, mellemstore pengeinstitutter, forsikringsselskaber og pensionselskaber.

I dette afsnit præsenteres resultaterne af undersøgelsen blandt de store pengeinstitutter. Store pengeinstitutter er i undersøgelsen defineret som de otte største pengeinstitutter i Danmark målt på balancen. Se alle resultater for din egen virksomhed og konkurrenterne i den vedlagte særkørsel.

